

شاخص ۱:

آیا خدمات دستگاه یا واحد اجرایی احصا شده است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله					خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	خدمات شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف (خدمات به کسی ارائه می شود)	نحوه اطلاع رسانی	
۱							

آیا خدمات دستگاه یا واحد اجرایی احصا شده است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله					خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	خدمات غیر شناسنامه دار	مستند قانونی	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی	
۱							

آیا خدمات دستگاه یا واحد اجرایی احصا شده است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله					خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	خدمات برون سپاری شده	مجری	جامعه هدف	نحوه اطلاع رسانی	
۱							

شاخص ۲

آیا فرایندهای خدمات دستگاه یا واحد اجرایی مشخص شده است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله	تعداد نمودار جریان کار به تفکیک	خیر (ذکر دلیل)
۱				

شاخص ۳

آیا نظارت الکترونیکی اطلاع رسانی شده است؟

ردیف	نام دستگاه	بله	خیر (ذکر دلیل)
		گزارش تعداد نظارت الکترونیکی	
۱			

شاخص ۴:

آیا فرایندهای خدمتی الکترونیکی شده احصا شده اند؟

خیر (ذکر دلیل)	بله					ردیف	نام دستگاه	ردیف
	وضعیت الکترونیکی شدن فرایندهای خدمتی				فرایندهای خدمتی			
	درصد فرایندهای الکترونیکی نشده	الکترونیکی نشده اند	درصد فرایندهای الکترونیکی شده	الکترونیکی شده اند(به همراه آدرس وبگاه یا درگاه)				
								۱

شاخص ۵

آیا فرایندهای خدمتی دستگاه یا واحد اجرایی جمع شده اند ؟

ردیف	نام دستگاه	بله				خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	فرایند های خدمتی فیزیکی	وضعیت تجمیع فرایند های خدمتی فیزیکی		
				تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند	
۱						

ردیف	نام دستگاه	ردیف	بله			خیر (ذکر دلیل)
			فرایند های خدمتی الکترونیکی	وضعیت تجمیع فرایند های خدمتی فیزیکی		
				تجمیع شده اند	تجمیع نشده اند	
۱						

شاخص ۶

آیا سامانه های الکترونیکی برای اشخاص توانخواه مناسب سازی شده اند؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		چگونگی مناسب سازی	تشریح مکانیسم	
۱				

شاخص ۷

آیا مکانیسمی برای بررسی کیفیت تارنما وجود دارد ؟

خیر (ذکر دلیل)	بله		نام دستگاه	ردیف
	تشریح مکانیسم (سوالات روش شناسی ، نتیجه نظر سنجی)	مکانیسم (برای مثال نظر سنجی از شهروندان)		
				۱

شاخص ۸

آیا ساختمان و امکانات رفاهی متناسب با حجم مراجعین است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	خدمت	متوسط تعداد ارباب رجوع برای هر خدمت در طول یک ماه	
۱					

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	ساختمان و تجهیزات (از جمله: مبلمان، آب آشامیدنی، آسانسور، پارکینگ، محلی برای امانت سپاری) نسبت به حجم ارباب رجوع	وضعیت ساختمان و تجهیزات	
۱					

شاخص ۹

آیا زمان ارائه هر یک از خدمات دستگاه اجرایی احصاء شده است؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	خدمت	متوسط زمان مورد نیاز	
۱					

شاخص ۱۰

آیا دستگاه یا واحد اجرایی سامانه ای برای نوبت دهی دارد ؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		ردیف	سامانه نوبت دهی	تشریح مکانیسم	
۱					

شاخص ۱۱:

آیا مکانیسمی برای بررسی جو حاکی از احترام وجود دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم (برای مثال نظرسنجی از شهروندان)	تشریح مکانیسم (سوالات ،	
۱				

شاخص ۱۲:

آیا سامانه پاسخگویی به شکایات در دستگاه / واحد اجرایی وجود دارد ؟

بله	تشریح سامانه		سامانه			نام دستگاه	ردیف
	نقاط قوت	نقاط ضعف	تعداد شکایات با موضوع ادبیات غیر محترمانه با شهروندان به کل شکایات ثبت شده در سال	تعداد شکایات با موضوع ادبیات غیر محترمانه	تعداد شکایات		
							۱

شاخص ۱۳:

آیا آموزش های صیانت از حقوق مردم در نظام اداری به تفکیک مدیران، کارکنان و شهروندان ارائه می شود ؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		نوع آموزش برگزار شده	مکانیسم برگزاری آموزش ها	ساعت آموزشی برگزار شده با موضوع صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری به تفکیک مدیران ، کارکنان و شهروندان	
۱					

شاخص ۱۴:

آیا کمیته تنقیح مقررات در دستگاه / واحد اجرایی وجود دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله				خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	در طول سال چه تعداد جلسه برگزار کرده است؟	خروجی جلسات (تعداد مقرراتی که تنقیح شده اند)	اعلام مقررات تنقیح شده	
۱						

شاخص ۱۵:

آیا دستگاه / واحد اجرایی مکانیسمی در زمینه رعایت بی طرفی دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم برای مثال نظرسنجی از شهروندان	تشریح مکانیسم سوالات روش شناسی ، نتیجه نظرسنجی	
۱				

شاخص ۱۶:

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای برای شناسایی عوامل آسیب زا دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است؟	عوامل آسیب زای شناسایی شده	اقدامات انجام شده در جهت رفع آنها	
۱					

شاخص ۱۷:

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای جهت جبران خسارت وارد شده به شهروندان دارد ؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	موارد جبران خسارت شده	
۱				

شاخص ۱۸ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی ساز و کاری در زمینه مشارکت دهی به شهروندان دارد ؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	نتیجه مشارکت دهی (مشارکت شهروندان در چه حوزه هایی بوده و نتایج آن چیست ؟)	آیا مردم تمایل به مشارکت دارند؟	
۱					

شاخص ۱۹:

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای در راستای انتشار آزادانه آمار و اطلاعات دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	سالانه چه آمار و اطلاعاتی توسط سازمان منتشر می شود؟	
۱				

شاخص ۲۰ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای در حوزه دیدار مدیران با شهروندان دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است ؟	خروجی ارائه شود (به تفکیک فراوانی مراجعه کنندگان ، علت ، نتایج دیدارها)	
۱					

شاخص ۲۱ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای در حوزه پاسخ به رسانه ها دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟	در طول سال چند بار این برنامه اجرایی شده است ؟ (به همراه تاریخ و مستند)	
۱				

شاخص ۲۲ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی مکانیسمی در واحد ارتباطات دوسویه با شهروندان دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است ؟		خروجی به تفکیک شکایات و انتقادات و پیشنهادات ارائه شود؟	
		شکایات	انتقادات	پیشنهادهات	
۱					

شاخص ۲۳ :

آیا زمانی برای پاسخ به شکایات توسط دستگاه / واحد اجرایی در نظر گرفته شده است ؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		نوع شکایت	زمان مورد نیاز برای پاسخگویی	
۱				

شاخص ۲۴ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی برنامه ای در حوزه بازرسی و برگزاری کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم دارد؟

ردیف	نام دستگاه	بله					خیر (ذکر دلیل)
		بازرسی			کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم		
		برنامه بازرسی ها به چه صورت است ؟ به تفکیک مورد	تعداد بازرسی ها در طول سال	نتیجه بازرسی ها (آیا خروجی مثبت داشته است ؟)	تعداد جلسات برگزار شده کمیته سلامت و صیانت در سال	مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی ذکر شوند	میزان تحقق مصوبات مرتبط با حقوق شهروندی به طور مستند
۱							

شاخص ۲۵ :

آیا دستگاه / واحد اجرایی مکانیسمی در حوزه بهره گیری از نهادهای جامعه مدنی دارد ؟

ردیف	نام دستگاه	بله		خیر (ذکر دلیل)
		مکانیسم آن به چه صورت است؟	خروجی آن تشریح شود (اقداماتی که انجام شده است)	
۱				

شاخص ۲۶ :

آیا با سازمان اداری و استخدامی کشور / سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تعامل داشته اید؟

ردیف	نام دستگاه	بله			خیر (ذکر دلیل)
		شرکت در نشست ها و جلسات هم اندیشی که سازمان برگزار کرده	تعامل حضوری ، تلفنی و مکاتبه ای	ارائه گزارش به سازمان اداری و استخدامی کشور	
۱					

شاخص ۲۷ :

آیا در راستای ارائه خدمات عمومی بهتر به شهروندان ابتکار خاصی داشته اید ؟

ردیف	نام دستگاه	بله	خیر (ذکر دلیل)
		ابتکارات * (ابتکارات دستگاه / واحد اجرایی در زمینه ارائه خدمات به شهروندان در دوران کرونا نیز قابل ارائه است)	
۱			

شاخص ۲۸ :

آیا در زمینه نقض حقوق شهروندی در نظام اداری گزارش داشته اید ؟

ردیف	نام دستگاه	بله	خیر (ذکر دلیل)
		تعداد گزارش های مرتبط با نقض حقوق شهروندی در نظام اداری به طور مستند و به تفکیک حقوق یازدهگانه مندرج در تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری	
۱			

شاخص ۲۹ :

ارائه گزارش تحلیلی ، نحوه اجرای مصوبه به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان به صورت دوره ای مطابق ماده ۱۸
تصویب نامه بند ۴ ماده ۱۸

ردیف	نام دستگاه	بسته		خیر (ذکر دلیل)
		تعداد مکاتبات	شماره نامه	

فرم آسیب شناسی شیوه نامه گزارش دهی

عنوان دستگاه اجرایی :	
نقاط قوت	
نقاط قوت محتوای (محتوای شیوه نامه)	نقاط قوت اجرایی (فرآیند اجرای شیوه نامه)
نقاط ضعف (چالش ها و موانع) و راهکارهای عملی رفع آن ها	
نقاط ضعف محتوایی	الف (پیشنهادات و راهکارهای عملی جهت رفع نقاط ضعف محتوایی
نقاط ضعف اجرایی	ب (پیشنهادات و راهکارهای عملی جهت رفع نقاط ضعف اجرایی